

95 percent of these businesses upon proper optimization was observed to have no complaints on the service provided.

Due to lack of proper training by some service providers to their sales teams in Nigeria mostly due to cost and profit maximization, service providers most times make the mistake of pursuing customer acquisition and profit which sometimes lead them to losing some of the customers rather than understanding the reasons why customers complain of the services rendered. These factors can be attributed to cost-saving and profit maximization mechanisms by both the service providers and customers. Some customers on their end cannot afford to hire a well-trained IT specialist which is required in modern IT adoption for businesses.

Therefore, it is important for IT service providers in Nigeria and sub-Saharan Africa to understand the need to retain customers through the use of a frequent feedback system as this is mostly disregarded. Most services rendered are not top notch as can be obtained in more developed parts of the world and can only develop, grow and maintain good customer relationship through the use of frequent feedback system.

УДК 65.011.8

Ірина Івасів – ст. гр. ПФМ-51

Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя, Україна

ОСОБЛИВОСТІ АНТИКРИЗОВОГО УПРАВЛІННЯ ПІДПРИЄМСТВОМ

Науковий керівник: к.е.н., доцент Мариненко Н. Ю.

Iryna Ivasiv, student

Ternopil Ivan Puluj National Technical University, Ukraine

FEATURES OF ENTERPRISE'S ANTICRISIS MANAGEMENT

Scientific supervisor: Ph.D., Associate Professor Marynenko N. Yu.

Період економічного розвитку країн супроводжується кризою неплатежів, взаємною заборгованістю господарюючих суб'єктів, проблемою управління фінансово нестабільними підприємствами, накопиченням боргів та зростанням кількості підприємств-банкрутів. Висока ймовірність виникнення та розвитку кризи в процесі діяльності будь-якого підприємства зумовлює необхідність здійснення спеціалізованого антикризового управління [2].

Під терміном “антикризове управління” розуміють постійно організоване спеціальне управління, в основу якого покладена система методів та принципів розроблення й реалізації специфічних управлінських рішень, що приймаються відокремленим суб'єктом в умовах суттєвих ресурсних та часових обмежень, підвищеного ризику, фінансових та інтелектуальних витрат для відновлення життєздатності підприємства й недопущення його ліквідації як господарюючого суб'єкта [1]. До основних завдань антикризового управління відносять:

- розроблення антикризової політики й відповідного методичного інструментарію, що дасть змогу своєчасно виявляти перші ознаки появи кризової ситуації та оперативно на неї реагувати;

- активне використання нових можливостей управління;
- застосування різноманітних методів та механізмів, які б дали змогу подолати фінансові труднощі з найменшими втратами [3].

Принципи, на яких ґрунтується система антикризового управління: рання діагностика кризових явищ у фінансовій діяльності підприємства, терміновість реагування на різні кризові явища, адекватність реагування підприємства на ступінь реальної загрози його фінансовому добробуту, а також повна реалізація внутрішнього потенціалу для виходу з кризи.

Для вирішення кризових питань кожне підприємство повинно розробляти ряд стратегій виходу із кризи, серед яких виокремлюють такі:

- попередження, що полягає у передбаченні та попередженні кризи, підготовці до її появи та недопущенні на підприємстві;
- стабілізації – спирається у своїх діях на резерви та додаткові ресурси, щоб стабілізувати ситуацію;
- вичікування – визначаються шляхи успішного вирішення та подолання проблем [4].

Розвиток кризових явищ у діяльності окремого підприємства обумовлює необхідність проведення антикризового управління, оцінювання та прогнозування впливу зовнішнього середовища на виникнення, поглиблення і можливість подолання кризи. Технологія антикризового управління повинна розроблятися з урахуванням конкретних обставин. Вона є продуктом управління та вирішальним фактором його успіху.

Використана література

1. Антикризова система управління підприємства [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.uk.x-pdf.ru/5ekonomika/1239582-32-strategichni-napryami-prioriteti-formuvannya-konkurentospromozhnosti-agrarnogo-sektora-materiali-ii-konferencii-molodih.php>
2. Антикризове управління підприємством: Навч. посіб./ З.Є. Шершньова, В.М. Багацький, Н.Д. Гетманцева ; за заг. ред. З.Є. Шершньової. – К. : КНЕУ, 2007. – 680 с.
3. Василенко В. О. Антикризове управління підприємством : навч. посіб. / В.О. Василенко. – К. : ЦУЛ, 2003. – 504 с.
4. Стратегія і тактика антикризового управління підприємством / [Градов А. П., Кузин Б. И., Федотов А. В. и др.; под общ. ред. А. П. Градова, Б. И. Кузина]. – СПб. : 1996. – 258 с.